Niveau(x) d'enseignement: 9 Numéro EDUQ : 0479153
Centre d'intérêt: 640

Roy, Vincent, 1941-

La recherche sur le Service des cours par correspondance du Québec dans un contexte de crise de croissance : les orientations des travaux actuels dans une perspective de développement / Vincent Roy en collab. avec Gilles Farmer. -- Montréal : Service des cours par correspondance : Service général des moyens d'enseignement, Section recherche, 1977.
19 f. : graph. ; 28 cm.

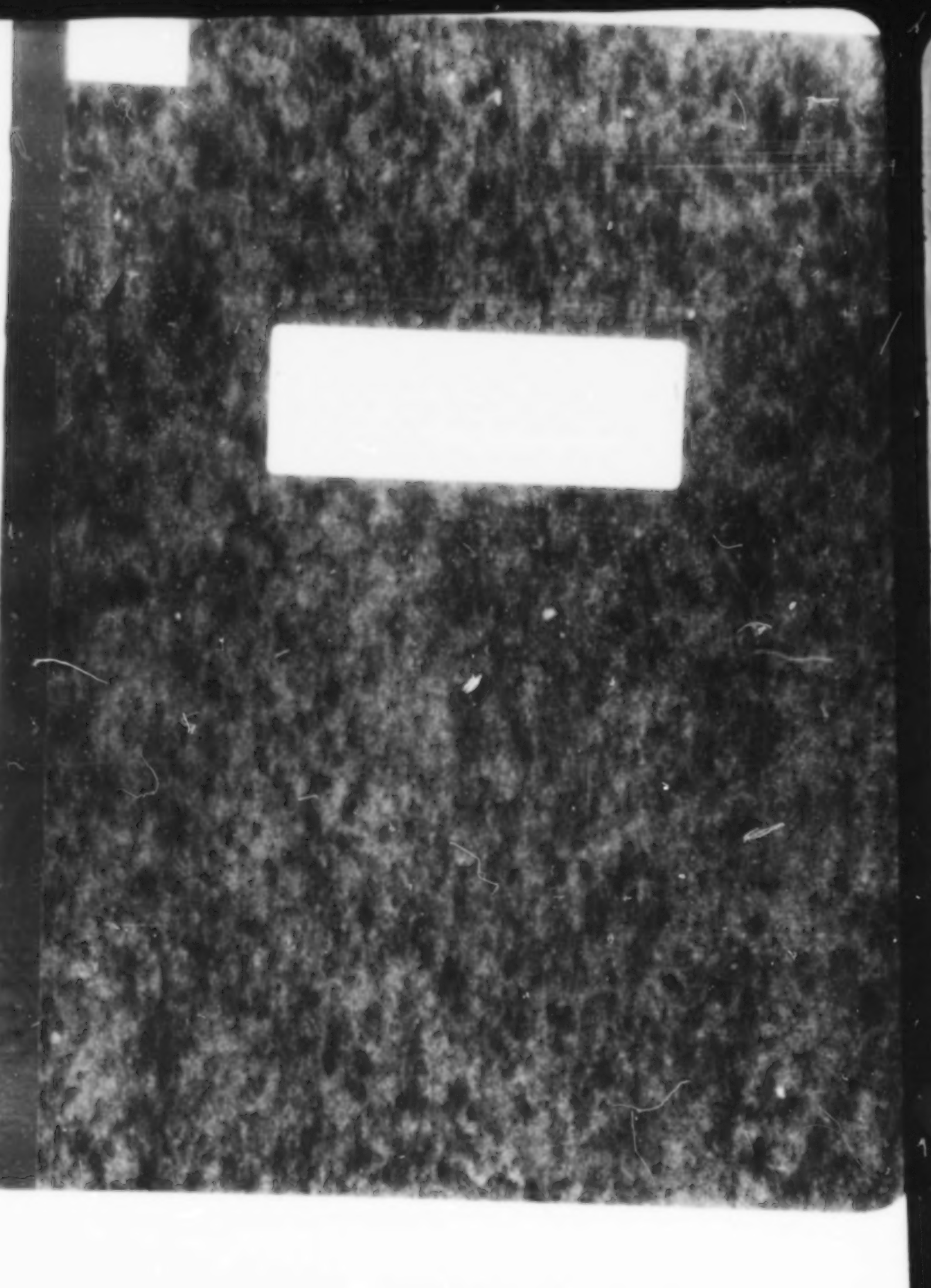
Code: TER/01-0479 ; 54-4120.

Descripteur(s): *Enseignement par correspondance *Enseignement à domicile *Téléenseignement *Recherche en éducation *Abandon scolaire *Persévérance scolaire *Education des adultes

Dans ses applications à des organisations de services, la recherche doit produire des données et des analyses dont les implications soient utiles pour guider des décisions. Certaines de ces décisions sont d'ordre opérationnel (fonctionnement) et d'autres sont d'ordre stratégique (politique du service, orientations, développement). Préparé en vue d'une conférence, ce texte donne un exemple détaillé du genre de données et d'analyses que la recherche peut fournir à un service de cours par correspondance et des types de décisions auxquels ces résultats peuvent servir: l'exemple porte sur l'étude des taux de persévérance et d'abandon chez la clientèle inscrite en 1972-1973. Ensuite, il fait état brièvement des travaux en cours sur divers autres aspects du SCC, ses ressources et ses clientèles.

Sur la base d'une attitude commune orientée vers l'intérêt premier des clientèles, s'appuie une recherche centrée sur des objectifs: accroître l'opportunité et la pertinence des cours, des méthodes et des services pour les étudiants; adapter davantage les cours et les services à la nature très variable des objectifs et des capacités des étudiants; accroître l'efficience de performance et l'efficacité d'impact des diverses unités du SCC. La nature de ces objectifs commande à son tour un style de recherche qu'on pourrait qualifier de "pratique".

Type de document: r
Notice(s) connexe(s): 8170365



EDUQ 8470153

TYPE DE DOCUMENT

Rapport de recherche

TITRE

La recherche sur le service des cours par correspondance du Québec dans un contexte de crise de croissance: Les orientations des travaux actuels dans une perspective de développement

AUTEUR S:

Vincent Ross
avec la collaboration de
Gilles Farmer

CODE

54-4128

DIFFUSION

restreinte

IDENTIFICATION INTERNE

TER/01-0479

Ministère de l'Éducation
Service général des moyens d'enseignement

ANNÉE (fait en septembre 1977)

formulaire TE-02-1175

LA RECHERCHE SUR LE SERVICE DES COURS PAR CORRESPONDANCE AU QUÉBEC DANS UN CONTEXTE DE CRISE ET CROISSANCE: LES ORIENTATIONS DES TRAVAUX ACTUELS DANS UNE PERSPECTIVE DE DÉVELOPPEMENT

Vincent Ross
en collaboration avec
Gilles Farmer

22 septembre 1977

Service des cours par correspondance et
Section Recherche du S.G.M.E.
Ministère de l'Éducation
Montréal

N O T E

Ce texte a été préparé en vue de la septième conférence annuelle de l'Association des Services de cours par correspondance des ministères de l'Education (Canada), tenue à Calgary les 25 et 26 septembre 1977. Le texte a été présenté et lu par M. Gilles Farmer, Directeur du S.C.C. québécois. Il a été préparé par nous en collaboration avec Gilles Farmer, et reflète donc nos vues communes. Quelques passages ont été remaniés et des corrections apportées, mais ce texte est substantiellement celui qui fut présenté à Calgary dans une version anglaise établie d'après la version préliminaire en français.

Vincent Rosa
Responsable de la
Section Recherche
S.G.M.E.

LA RECHERCHE SUR LE SERVICE DES COURS PAR CORRESPONDANCE DU QUEBEC DANS UN CONTEXTE DE CRISE DE CROISSANCE: LES ORIENTATIONS DES TRAVAUX ACTUELS DANS UNE PERSPECTIVE DE DEVELOPPEMENT

Dans ses applications à des organisations de services, la recherche doit produire des données et des analyses dont les implications soient utiles pour guider des décisions. Certaines de ces décisions sont d'ordre opérationnel et concernent des améliorations à apporter dans les modes de fonctionnement d'un service. Certaines autres décisions sont d'ordre plus stratégique et doivent être prises à un échelon plus élevé: ce sont les décisions sur la politique du service, sur ses orientations et priorités de développement en plus longue période. Dans notre situation caractérisée par une évolution vers une crise de croissance (i.e. un accroissement accéléré des clientèles sans un accroissement proportionnel des ressources, créant une pression pour augmenter la productivité des employés et des systèmes de ressources, jusqu'à une limite d'efficience où il devient impossible d'absorber un nouvel accroissement de la demande), il se pose nécessairement deux ordres d'impératifs. D'une part, il faut appliquer des mesures d'urgence pour "sortir de la crise" et continuer à répondre à la demande croissante dans les limites de contenu des systèmes existants (cours existants, traitement des dossiers, service de correction par correspondance). D'autre part, il faut chercher activement à éclairer les choix déterminants pour l'avenir proche et plus lointain, ceux qui orienteront le développement de notre service d'enseignement à distance dans les prochaines années d'une

...2

d'une façon mieux guidée et mieux contrôlée.

Dans ce contexte, les recherches en cours au S.C.C. du Québec ne peuvent fournir de réponses aux questions de décision stratégique touchant les actions urgentes immédiates: nous savons déjà, à cet égard, ce qu'il convient de faire. Pour les décisions stratégiques à prendre un peu plus tard cependant, les résultats de ces recherches seront très probablement utiles. Par ailleurs, les travaux portant sur des questions plus opérationnelles peuvent déjà être utiles (certains, que nous verrons plus loin, ont déjà servi à des décisions précises) et le seront encore dans l'avenir.

Nous donnerons ici un exemple plus détaillé pour montrer le genre de données et d'analyses que la recherche peut fournir à un service de cours par correspondance et les genres de décisions auxquels ces résultats peuvent servir: c'est l'étude sur les taux de persévérance et d'abandons chez la clientèle inscrite au cours de 1972/73. Ensuite nous ferons état brièvement des travaux en cours sur divers autres aspects du S.C.C., ses ressources et ses clientèles.

1. <u>L'étude sur les taux de persévérance et d'abandons chez la clientèle inscrite au cours de 1972/73: l'étude, ses résultats et leur utilisation</u>

Cette étude, entreprise en 1975, visait à connaître la clientèle du S.C.C. sous un angle permettant de dégager des indicateurs de performance pour le service. Comme le S.C.C. fonctionne selon un régime d'entrées et de sorties

...)

continues (de sorte que la période d'inscription chevauche deux et même, parfois, trois années), il était nécessaire d'établir des statistiques à partir des données de base remontant à au moins deux ans auparavant: nous avons donc retenu tous les dossiers d'abandons et de cours terminés dont les inscriptions avaient été enregistrées au cours de 1972/73.

1.1 Les résultats obtenus

Les résultats analysés ont permis de mettre en évidence un certain nombre de phénomènes importants pour le S.C.C.:

a) Le phénomène des "pseudo-inscrits" et des "pseudo-abandons" correspondants. On a constaté qu'une proportion, variable selon les cours, des inscriptions totales était constituée de personnes n'ayant jamais envoyé un seul devoir, et dont la date d'"abandon" coïncidait donc avec la date d'inscription elle-même. Cette proportion, qui était de 22% en formation générale (avec crédits), de 16,2% dans les cours de formation professionnelle (sans crédits) et de 16,8% en formation professionnelle avec crédits, n'était donc pas un phénomène négligeable (18,4% du total des inscrits). Il a donc fallu procéder à deux types de calculs pour décrire les taux de persévérance et d'abandons afin de donner une image plus réaliste de la performance du S.C.C.: des taux de persévérance et d'abandons bruts et des taux nets (i.e. en excluant les "pseudo-inscrits (abandons)"). Ainsi on obtient une batterie d'indicateurs différenciés, qui permettent de tirer des conclusions plus raffinées sur la performance du service et de réagir en conséquence (voir le

...4

tableau à la page suivante, tiré du rapport de Thérèse BERGERON-FORTIN).

b) L'identification de cours caractérisés par des difficultés particulières. L'étude a permis d'identifier onze "cours-problèmes", caractérisés à la fois par un taux élevé de "pseudo-inscrits" (plus de 20%) et par un faible taux net de persévérance (60% ou moins). Aucun de ces onze cours ne se trouvait parmi les cours avec crédits; ils constituaient un peu moins du quart (23%) des 47 cours avec simple attestation, composés surtout de cours de formation professionnelle. Cinq autres cours furent aussi identifiés comme ayant des problèmes particuliers, à cause d'un taux élevé de "pseudo-inscrits" ou d'un faible taux net de persévérance. Ces cours-"problèmes" avaient un nombre d'étudiants inférieur à la moyenne générale d'étudiants pour l'ensemble des cours du S.C.C.

1.2 L'interprétation des résultats et leur utilisation pour des décisions par le S.C.C.

1.2.1 L'existence d'une proportion variable de "pseudo-inscrits" impliquait très probablement que ces personnes n'avaient pas reconnu, dans le matériel reçu pour étudier, ce qu'ils s'attendaient à trouver à partir de la description du cours qu'ils avaient lue dans le Prospectus du S.C.C. Cette interprétation des faits a conduit les responsables du S.C.C. à réviser l'ensemble des descriptions de cours dans le Prospectus pour que les lecteurs y trouvent une information plus exacte du contenu réel de chaque cours. En réduisant ainsi l'écart entre la description d'un cours et sa

...5

Tableau 3 - Grand total des cours avec crédits et des cours avec attestation d'étude

	Inscrits (total) (A)	Taux d'inscrits (ou taux absentéisme) (B)	Inscrits nets (A-B)	Taux avec succès $\left(\frac{D}{A}\right)$ %	Abandons Brut (C)	Abandons Net (C-B)	Taux sans abandons $\left(\frac{D}{A}\right)$ %	Taux d'abandons Brut $\left(\frac{C}{A}\right)$ %	Taux d'abandons Net $\left(\frac{C-B}{A-B}\right)$ %	Taux de persévérance Brut $100 - \left(\frac{C}{A}\right)$ %	Taux de persévérance Net $100 - \left(\frac{C-B}{A-B}\right)$ %
COURS AVEC CRÉDITS	2284	490	1794	71,5	641	369	55,8	28,5	21,7	61,5	78,3
- Formation générale	2043	455	1611	77,7	572	318	55,9	28,3	20,7	60,7	77,3
- Formation professionnelle	220	37	183	76,8	69	32	53,2	31,8	18,8	68,2	81,2
COURS AVEC ATTESTATION	3321	540	2781	83,7	1733	1054	36,4	52,9	43,3	47,1	56,7
GRAND TOTAL	5605	1030	4575	78,4	2375	1591	39,2	42,8	32,8	58,2	68,2

Source: Thérèse BERGERON-ROBITU (1975). Analyse des taux de persévérance et d'abandon des clientèles inscrites au SCC en 1972-1973. Montréal. Ministère de l'Éducation, Service général des moyens d'enseignement. 54-4274; TER-01-1175. (p. 9).

réalité, on devrait pouvoir s'attendre à une réduction partielle de la proportion des "pseudo-inscrits" pour les cours offerts.

1.2.2 La distinction entre les taux bruts et nets de persévérance et d'abandons a permis au S.C.C. d'évaluer, avec plus de précision et sur des bases plus réalistes, sa performance de 1972/73, et de tenir compte de ce phénomène au cours des années à venir. Par exemple, une partie des "pseudo-inscrits" peut être composée de personnes portées à se décourager devant la quantité ou la difficulté des contenus à apprendre. Par conséquent, on peut en tenir compte en accordant une plus grande attention personnelle aux motivations des inscrits nouveaux dès le début de leur inscription et de leur première leçon, afin de lutter contre la tentation d'abandonner trop vite leur projet d'étude.

1.2.3 L'identification de certains "cours-problèmes" a servi de base d'information aux responsables du S.C.C. pour prendre une décision de retirer quelques-uns de ces cours du Prospectus des cours offerts. Ces cours retirés ont ensuite été soit abandonnés, soit mis en révision.

1.2.4 L'impossibilité de reprendre manuellement ces mesures et ces analyses sur les taux de persévérance et d'abandons pour les années subséquentes à 1972/73, en raison de la croissance dramatique qu'a connu la clientèle du S.C.C. depuis ce temps, et du temps prohibitif que cela demanderait, a soulevé l'idée de proposer au S.C.C. d'adopter un système de gestion d'information par ordinateur pour le traitement administratif des inscriptions.

...7

des fichiers de clientèle, des stocks, pour les prévisions de clientèles, les analyses de clientèles, de performances et de coûts, etc. Les responsables du S.C.C. ont accepté la recommandation (qui avait déjà été soumise auparavant par d'autres), et des démarches ont été entreprises par eux pour réaliser l'implantation d'un système d'information de gestion automatisé; les travaux débuteront au cours de la présente année.

1.2.5 Une dernière utilité de ces résultats concerne la notion même d'"abandon". Dans un service de cours par correspondance, ce terme désigne l'abandon du service de correction, et pas nécessairement l'abandon du projet d'étude de la personne inscrite. On connaît plusieurs cas de personnes ayant abandonné le service de correction et qui ont néanmoins étudié le cours jusqu'à la fin et ont réussi un examen, par la suite, dans une commission scolaire (Service d'éducation des adultes), mais qui sont toujours classés au fichier des "abandons". C'est là un autre type de "pseudo-abandons" qu'il faut ajouter à celui qui fut identifié par l'étude décrite ici. Nous ne connaissons pas encore la proportion du total des abandons (nets) correspondant au nombre de ces personnes ayant abandonné le service de correction mais pas le cours lui-même, et qui ont, en réalité, terminé le cours. Un des questionnaires que nous passons à la clientèle cette année (celui aux finissants et abandons) cherchera à déterminer la proportion de ces "pseudo-abandons sortants" par rapport à l'ensemble des abandons nets (1). Par

(1) Un relevé partiel des dossiers d'abandons, pour la période d'août 1974 à septembre 1977, et couvrant environ le tiers de l'ensemble des abandons bruts, permet de situer cette proportion à 5,5% des abandons bruts. Si on estime le taux net d'abandons sur la base des données de 1972/73 sur le taux de pseudo-abandons (39%), on obtient une proportion de 9% environ. Mais ce n'est là qu'une estimation provisoire.

...8

ailleurs, certaines personnes complètent uniquement la partie d'un cours qui les intéresse relativement au but personnel de leur projet d'étude et ne cherchent pas à obtenir des crédits (v.g. construire un escalier en bois derrière sa maison, améliorer la comptabilité de son épicerie, etc.). Les indications de B. FIGUR (1977, p. 11-13), à ce sujet, coïncident ici avec nos propres réflexions. Ces considérations militent en faveur d'une définition plus différenciée des concepts de "persévérance" et d'"abandons", pour produire une description plus réaliste de la performance réelle d'un service de cette nature, que celle obtenue par le concept classique, purement administratif (qui postule faussement, chez tous les inscrits, l'objectif d'obtenir des crédits et de maîtriser toutes les leçons de chaque cours), de "persévérance" et d'"abandons". Sur cette question, l'étude présentée ici a servi à orienter d'autres opérations de recherche (par sondage) pour éclairer plus précisément les responsables du S.C.C. quant à la nature de ces phénomènes. Le S.C.C. envisage de pouvoir éventuellement, sur la base de ces nouvelles recherches, utiliser des catégories plus différenciées pour les fins de ses statistiques administratives sur les taux de "persévérance" et d'"abandons" de sa clientèle. Une telle décision éventuelle traduirait donc non seulement une amélioration opérationnelle au S.C.C., mais une politique d'évaluation de ses opérations dans un système de gestion et de programmation par objectifs (le "E" dans le système PPBE).

2. Les travaux de recherche en cours sur le S.C.C.

Les opérations de recherche sur le S.C.C. portent sur trois grandes caté-

...9

gories d'objets: a) les clientèles inscrites par correspondance au S.C.C.; b) les clientèles indirectes du S.C.C., constituées des utilisateurs du matériel de cours vendu par le S.C.C. à divers organismes acheteurs, via les librairies agréées (pénitenciers, services d'éducation des adultes ou de l'enseignement régulier dans les commissions scolaires, entreprises, etc.); et c) divers aspects du fonctionnement du S.C.C. lui-même, envisagé à la fois dans sa structure interne, son personnel et ses ressources, et dans ses collaborations externes, notamment avec les services d'éducation des adultes, qui fournissent aux clients du S.C.C. divers services complémentaires (orientation, examens, soutien aux autodidactes).

2.1 Les travaux sur les clientèles inscrites par correspondance

Cette catégorie regroupe la majorité des opérations de recherche entreprises jusqu'à ce jour pour le S.C.C. Auparavant, nous ne disposions que de données assez générales sur les caractéristiques de notre clientèle: le sexe, le volume des inscriptions, des abandons et des finissants par cours pour chaque année. Quelques sondages-maison livraient parfois une information particulière pour l'un ou l'autre responsable de matière ou de service; on compilait parfois les motifs d'abandon à partir des lettres reçues de personnes qui venaient d'abandonner un cours. Les travaux entrepris plus systématiquement depuis ce temps vont permettre d'obtenir une image beaucoup plus complète et nuancée sur une variété de questions dont les réponses nous guideront dans nos décisions pour améliorer le fonctionnement opérationnel du service et pour planifier son développement futur.

...10

2.1.1 Deux sondages auprès des inscrits actifs (1975 et 1977) et des abandons (1977)

Le premier sondage (1975) portait surtout sur des questions d'évaluation des services de correction et du matériel, sur le projet éducatif de l'étudiant, sur des améliorations spécifiques à apporter au service et au matériel didactique, et sur le rythme et la durée de l'activité d'apprentissage. Le sondage de cette année est plus concentré sur l'histoire scolaire complète de l'étudiant, sur ses conditions de vie, sur son utilisation concomitante de divers autres services d'enseignement, sur la nature des objectifs du projet éducatif personnel de l'étudiant, sur l'utilisation d'autres ressources informelles, sur le service de correction, et sur diverses améliorations possibles et souhaitables à apporter aux services ou au matériel didactique du S.C.C. Les résultats serviront à établir des priorités pour des améliorations opérationnelles dans le matériel didactique, dans les modes de communication avec les étudiants, dans l'information à inclure dans le formulaire d'inscription, dans la façon d'adapter la correction aux objectifs personnels de formation visés par chaque étudiant. En un mot: pouvoir mieux diversifier et adapter les modalités de nos services à la variété des projets personnels et des conditions d'étude particulières des diverses sous-catégories de la clientèle.

Une seconde partie du sondage de 1977 s'adresse à ceux qui ont abandonné le service de correction (ou qui ne l'ont jamais utilisé: les "pseudo-inscrits"). On leur demande s'ils ont utilisé le matériel du cours

...11

comme ouvrage de référence et leurs motifs de n'avoir jamais utilisé le service de correction (ou, selon le cas, de l'avoir abandonné après avoir envoyé un ou quelques devoirs).

2.1.2 Un sondage auprès des finissants (1977)

Ce sondage vise à connaître l'histoire scolaire de l'étudiant, son objectif personnel d'étude du cours; à mesurer le degré auquel cet objectif a été atteint par la suite; à mesurer la durée d'étude du cours (en mois) et à la comparer à la durée prévue initialement par l'étudiant dans son projet d'étude; à connaître les utilisations d'autres ressources éducatives parallèles à celles offertes par le S.C.C., au cours de sa période d'étude; à connaître les caractéristiques des services reçus du correcteur du S.C.C.; à obtenir l'opinion des finissants sur les améliorations que le S.C.C. devrait apporter à ses services, à son matériel didactique ou au mode de communication avec le correcteur, etc.

En plus des utilisations semblables à celles des résultats des deux sondages décrits en 2.1.1, les résultats de ce sondage serviront à évaluer le degré auquel les cours suivis au S.C.C. ont permis aux étudiants d'atteindre les objectifs personnels de leur projet d'étude, et les domaines d'activité où ces objectifs se réalisent (ou non) et où les cours ont eu une utilité quelconque pour eux. De plus, la comparaison des caractéristiques des finissants et de ceux qui ont abandonné un cours permettra d'identifier les profils caractéristiques de ceux qui tendent à abandonner

...12

un cours; ce qui permettra aux correcteurs d'accorder aux personnes possédant ces caractéristiques une attention toute particulière dans l'avenir, afin de prévenir les abandons.

2.1.3 Analyse des rythmes d'étude et d'abandons et des résultats obtenus par les finissants, chez la clientèle inscrite en 1972/73

Cette étude fait suite à celle de 1975 (F. Bergeron-Fortin) et porte sur la même population. Elle vise à mesurer d'abord la durée réelle moyenne de la période d'étude d'un cours, pour chacun des cours offerts en 1972/73 où il y avait eu des inscriptions. Ceci permettra d'apprécier sur une base réaliste les contraintes pratiques impliquées dans un régime d'étude "au rythme de l'étudiant". Ensuite, l'étude nous fournira une mesure des niveaux de réussite (résultat général moyen de la correction des devoirs) pour chacun des cours. Enfin, l'information sur le nombre de devoirs remplis avant l'abandon (chez ceux qui ont abandonné un cours) permettra d'identifier la "période critique" où les correcteurs devront concentrer leurs efforts pour prévenir des velléités d'abandon et être particulièrement attentifs aux difficultés et motivations des nouveaux clients.

2.2 Les travaux sur les clientèles indirectes du S.C.C.

Cette année, la seule recherche portant sur les clientèles indirectes du S.C.C. sera une série d'études de cas (monographies) sur les services

...13

de formation pour les autodidactes dans les services d'éducation des adultes de quelques commissions scolaires régionales. Nous toucherons ici les cas où des services complémentaires de cette nature sont donnés localement à des étudiants inscrits déjà par correspondance, et les cas où le matériel didactique du S.C.C. est utilisé localement avec des autodidactes (non inscrits au S.C.C.) inscrits seulement pour ces services à la commission scolaire. Cette étude servira à identifier concrètement et à comparer diverses formes alternatives de regroupement local (via des collaborations entre le S.C.C. et les services scolaires locaux aux adultes) et de services locaux complémentaires pouvant intéresser une partie de nos clientèles futures. Les résultats sont également attendus avec intérêt par des responsables de la Direction générale de l'Education des Adultes du Ministère.

2.3 Les travaux sur le fonctionnement interne et externe du S.C.C. en tant qu'organisation de services

Cette année, deux opérations de recherche portent sur l'organisation propre du S.C.C.: une étude sur les correcteurs du S.C.C. et une étude sur l'évolution des coûts par étudiant-cours et de la "charge de clientèle" par employé ("caseload") du Service aux étudiants du S.C.C., de 1972/73 à 1976/77.

2.3.1 L'étude auprès des enseignants-correcteurs du S.C.C.

Cette étude est une analyse d'une série d'entrevues en pro-

...14

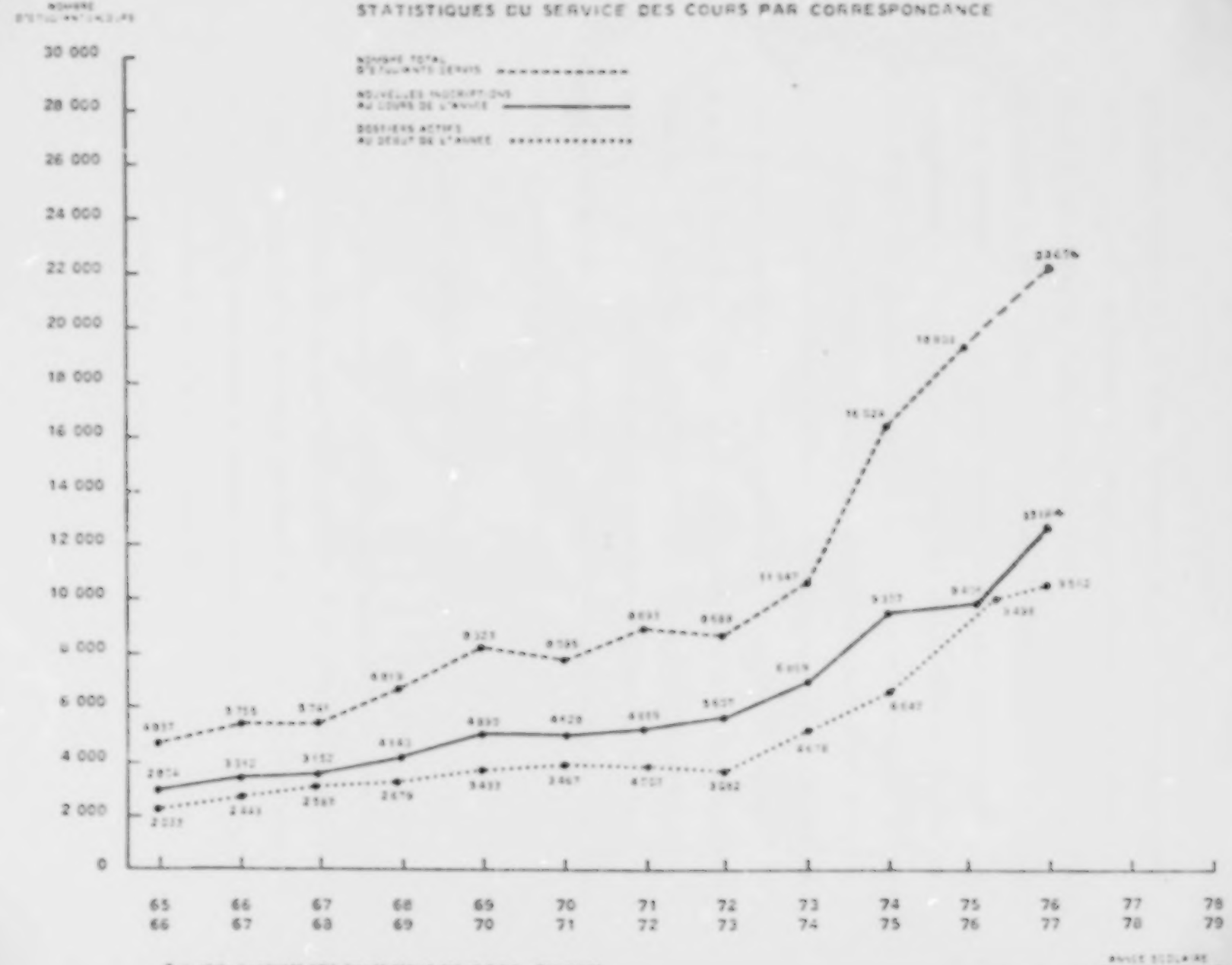
fondeur menées auprès d'une quinzaine de correcteurs du S.C.C. et dont le but est d'explorer les diverses dimensions de leurs tâches, de discuter des façons possibles d'intégrer le réseau des correcteurs pour faire davantage "équipe" avec l'organisation du S.C.C. et pour mieux tirer parti des observations, informations et suggestions que les correcteurs peuvent apporter pour contribuer à l'amélioration des services et du matériel du S.C.C.; d'autre part, le but est d'explorer diverses formules possibles permettant de réaliser une mise en commun continue des problèmes et des solutions que les correcteurs ont pu expérimenter chacun de leur côté, et de faire servir ces échanges de réflexions et d'expériences à leur amélioration professionnelle continue. Le rapport sera produit dans quelques semaines.

2.3.2 L'étude sur l'évolution des coûts par étudiant-cours et de la "charge de clientèle" par employé du Service aux étudiants du S.C.C. de 1972/73 à 1976/77

Les cinq dernières années ont été caractérisées par un accroissement presque explosif: à titre d'indice global, signalons que les inscriptions annuelles nouvelles ont augmenté de 135% entre 1972/73 et 1976/77, soit une multiplication par 2.3 (voir le graphique décrivant cette évolution à la page suivante, du nombre des inscriptions en 1972/73). Cette étude nous donnera des mesures précises de l'évolution de la pression de la demande sur la capacité de production du Service aux étudiants sur une période de cinq ans. L'étude, presque terminée, montre clairement que le coût

...15

STATISTIQUES DU SERVICE DES COURS PAR CORRESPONDANCE



ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ÉTUDIANTS SERVIS PAR LE S.C.C., PAR ANNÉE.

per capita diminue avec le temps (en dollars courants, et encore plus en dollars constants, en prenant 1971 comme année de base). Cela traduit déjà un accroissement de l'efficience (performance) du S.C.C. De même, l'accroissement du nombre moyen d'inscrits-cours par employé du Service aux étudiants (personnel régulier et correcteurs) est un indicateur sensible d'un accroissement d'efficience. Dans un contexte où le personnel interne est demeuré constant, cette amélioration d'efficience semble avoir atteint une limite pratique d'élasticité, sinon une limite théorique: c'est du moins ce que semble indiquer l'accroissement marqué du nombre total d'heures supplémentaires remplies par le personnel interne de ce service, au cours des deux dernières années. C'est cette limite supérieure inélastique que nous avons appelée la "crise de croissance" du S.C.C., qui est une crise de déséquilibre entre le volume constant des ressources internes et le volume croissant de la demande de la clientèle. L'utilité de ces données n'a pas besoin d'être soulignée dans une telle conjoncture!

3. Les travaux de recherche prévus pour 1977/78

Nous indiquerons ici très rapidement les trois opérations prévues pour l'année prochaine, et qui appartiennent toutes à la troisième catégorie ("C") d'objets touchés par le projet de recherche sur le S.C.C., c'est-à-dire les divers aspects du fonctionnement interne et externe du S.C.C. lui-même en tant qu'organisation de services d'enseignement à distance.

...17

3.1 Etude sur les facteurs dynamiques qui gouvernent la révision de cours existants et la production de nouveaux cours

L'étude vise à clarifier la nature des facteurs évolutifs qui rendent nécessaire la révision périodique ou l'élimination de cours existants, ou de générer de nouveaux cours: changements dans la technologie d'un domaine de cours, révision des programmes de la Direction générale de l'Education des Adultes, demandes nouvelles provenant de clientèles potentielles, inadaptation du matériel d'un cours au plan de la méthode didactique, etc. Les résultats serviront à proposer des recommandations au S.C.C. sur des mesures à prendre pour gagner le "délai d'avance" ("lead time") suffisant pour réviser les cours en temps opportun.

3.2 Etude sur la concertation régionalisée du S.C.C. avec les services d'Education des Adultes des commissions scolaires régionales

Il s'agira ici d'examiner la situation actuelle relativement aux collaborations déjà engagées entre le S.C.C. et les S.E.A. des commissions scolaires régionales pour coordonner les services de ces organismes aux clients inscrits par correspondance: analyse des problèmes rencontrés, des difficultés de coordination et de communication, etc. Les résultats de l'étude serviront de base pour recommander des procédures et des mesures diverses destinées à rendre plus opérantes, plus convergentes et plus efficaces les actions de collaboration entre services par correspondance et services locaux dans l'intérêt de nos clientèles communes.

...18

3.3 Etude préliminaire pour établir une procédure de révision du Guide méthodologique destiné aux auteurs, réviseurs et correcteurs du S.C.C.

Cette étude est logiquement reliée à la précédente et vise à identifier, avec la collaboration des personnes concernées, les difficultés présentées par ce Guide méthodologique pour les auteurs-réviseurs qui doivent l'appliquer, et de générer avec eux des éventails d'alternatives acceptables permettant d'adapter mieux le Guide à la variété des matières et des possibilités didactiques appropriées à ces matières et aux étudiants adultes. De même, la section concernant le mode de correction des devoirs serait revue à la lumière de l'expérience et des suggestions appropriées des correcteurs. On cherchera à déterminer, en même temps, des processus de production et de révision de cours qui permettront de réaliser des économies de temps pour ces opérations, et d'accroître ainsi l'efficience de performance du S.C.C. Dans une situation où les ressources financières en éducation sont désormais comprimées, l'intérêt d'une telle étude est évident.

4. Conclusion

L'intérêt de ce programme de recherche sur le S.C.C. ne réside pas dans l'utilisation de techniques scientifiques innovatrices ou "exotiques", ni même dans un effort de "couverture totale" de l'ensemble des multiples dimensions qui caractérisent et gouvernent le fonctionnement et le développement d'un tel service. C'est d'abord une attitude, caractérisée à la fois

...19

par un respect mutuel et une distance critique mutuelle, et centrée sur l'intérêt premier des clients du S.C.C., au-delà des intérêts respectifs du S.C.C. et d'une petite équipe de recherche. Sur la base de cette attitude commune centrée sur l'intérêt premier des clientèles, s'appuie une recherche centrée sur des objectifs (accroître l'opportunité et la pertinence des cours, des méthodes et des services pour les étudiants; adapter davantage les cours et les services à la nature très variable des objectifs et des capacités personnels des étudiants; accroître l'efficience de performance et l'efficacité d'impact des diverses unités du S.C.C.). La nature de ces objectifs commande à son tour un style de recherche qu'on pourrait appeler "pratique". Notre but n'est pas de "faire avancer la science", mais de fournir aux responsables du S.C.C. des informations, des analyses, des interprétations et des suggestions pratiques qui soient utiles pour guider leurs décisions sur le fonctionnement actuel et le développement futur de notre service. Et si, en cours de route, la connaissance scientifique sur ce secteur particulier de l'Education des Adultes et des jeunes en bénéficie, alors tant mieux!

Montréal, le 22 septembre 1977